



INTEGRISANJE MOBILNOG POSLOVANJA NA TRŽIŠTU REPUBLIKE SRBIJE

Maja Gligorić*,
Tamara Kokić

Univerzitet Singidunum,
Beograd, Srbija

Rezime:

Svetska ekspanzija interneta doprinela je značajnoj transformaciji svih svetskih trgovinskih transakcija. Shodno tome, korisnici širom sveta sve više koriste uređaje elektronske komunikacije u svakodnevnom životu. Cilj ovog rada je ukazivanje na veću upotrebu mobilnog poslovanja, u odnosu na dosadašnje elektronsko poslovanje. Istraživanje pokazuje da 30% korisnika mobilne uređaje koriste za obavljanje mobilnog poslovanja. Očekuje se da navedeni procenat raste iz godine u godinu zbog sve većeg broja korisnika interneta koji obavljaju transakcije putem mobilnih uređaja. Dugoročno posmatrano, svi internet korisnici biće prinuđeni da povećaju upotrebu mobilnog poslovanja zbog manjih troškova poslovanja, lakše i jednostavnije upotrebe mobilnih uređaja, kao i njegove dostupnosti.

Ključne reči:

m-poslovanje, e-poslovanje, mobilna trgovina, elektronska trgovina.

1. UVOD

Kombinacija elektronskog poslovanja i razvoj novih mobilnih prodornih računarskih tehnologija uslovalo je nastanak i razvoj mobilnog poslovanja. Elektronsko poslovanje predstavlja upotrebu podataka u elektronskom obliku u cilju obavljanja poslova fizičkih i pravnih lica [1]. Važno je napomenuti da se elektronsko poslovanje ne odnosi samo na kupovinu i prodaju proizvoda i usluga putem interneta, već i na celokupno organizovanje poslovanja privrednog subjekta. U vezi sa tim, mobilno poslovanje predstavlja novi oblik elektronskog poslovanja koje je odigralo revolucionarnu ulogu u promeni načina života ljudi. Povećana upotreba pametnih telefona i razvoj telekomunikacione infrastrukture uslovila je ekspanziju mobilnog poslovanja.

Mobilno poslovanje ili m-poslovanje predstavlja primenu mobilnih tehnologija u poslovnim procesima u vidu pružanja usluga, trgovine i plaćanja s ciljem postizanja bolje poslovne efikasnosti [2]. Efikasnost u poslovanju se postiže nižim troškovima, kao i boljom konkurentskom pozicijom na tržištu poslovanja, koja se u mobilnom poslovanju postiže primenom bežičnih komunikacionih uređaja, i to: mobilnih telefona, Palm OS uređaja i Pocket & Handheld PCs.

Odgovorno lice:

Maja Gligorić

e-pošta:

mgligoric@singidunum.ac.rs



Prema podacima poslovne platforme Statista.com, u 2017. godini pametne telefone koristilo je 2,6 milijardi ljudi širom sveta, od kojih je čak 1,7 milijardi ljudi kupovalo proizvode i usluge onlajn. U poslednjih nekoliko godina, mobilno poslovanje je u porastu, korisnici sve više koriste svoje pametne uređaje za različite onlajn aktivnosti u kupovini [3]. Promena navika ljudi dovela je do razvoja mobilnog poslovanja ili tzv. m-poslovanja, čija je osnovna svrha olakšavanje procesa pretrage za proizvodima i kupovine pomoću mobilnih aplikacija [4]. Istraživanja pokazuju da korisnik 90% provedenog vremena na mobilnim uređajima utroši korišćenjem mobilnih aplikacija [5].

Statistika mobilnog poslovanja za 2017. godinu, prema podacima sa Hostingfacts.com, pokazuju da u svetu trenutno postoji više korisnika mobilnog poslovanja u odnosu na korisnike elektronskog poslovanja. Istraživanja pokazuju da u svetu postoji 3,5 milijardi korisnika mobilnog poslovanja. Prodajom proizvoda i usluga posredstvom mobilne trgovine za 2016. godinu ostvaren je prihod od 170 milijardi dolara, dok se procenjuje da će do 2019. godine prihod iznositi čak 694 milijarde dolara.

Prosečna vrednost onlajn porudžbina ostvarena posredstvom mobilnih uređaja iznosi 115,52 dolara, dok je prosečna vrednost onlajn porudžbina ostvarena posredstvom tableta 106,98 dolara. Procenjuje se da će do 2020. godine mobilna trgovina čini više od 45% svih aktivnosti elektronske trgovine u odnosu na 2016. godinu, kada je pomenuti podatak iznosio 20,06% [5].

2. RAZLIKE IZMEĐU MOBILNE I ELEKTRONSKE TRGOVINE

Najznačajniji segment mobilnog poslovanja se odnosi na mobilnu trgovinu, koja predstavlja svaki oblik transakcija koje olakšavaju trgovinu posredstvom mobilnih uređaja i pristupom bežičnim mrežama [6]. Dok sa druge strane, najznačajniji deo elektronskog poslovanja predstavlja elektronska trgovina, koja se definiše kao proces obavljanja razmene proizvoda i usluga posredstvom elektronske platforme [7].

U Tabeli 1 navešćemo osnovne razlike između mobilne i elektronske trgovine, iako oba pojma imaju cilj da olakšaju život korisnika [8].

Pojam	Mobilna trgovina	Elektronska trgovina
Definicija	Odnosi se na proces kupovine i prodaje proizvoda i usluga korišćenjem interneta putem bežičnih ručnih uređaja.	Aktivnost kupovine i prodaje usluga i proizvoda posredstvom interneta.
Uređaji	Bežični ručni uređaji poput mobilnih telefona, iPada, tableta i sl.	Kompjuter, laptop, desktop računari
Upotreba interneta	Nije obavezna	Obavezna
Mobilnost	Manje je ograničena zbog težine i dimenzije uređaja koje olakšavaju nošenje	Ograničena
Dostupnost	Široko područje dostupnosti zbog lake prenosivosti	Samo na mestima gde su internet i struja dostupni
Upotreba	Jednostavna zbog pojednostavljenih funkcija	Otežana zbog velikog broja funkcija i komplikovanog korisničkog interfejsa
Platforme	Internet prodavnice (mobilna verzija, mobilne aplikacije)	Internet prodavnice
Troškovi	Viši troškovi zbog kreiranja mobilnih aplikacija i korišćenja mobilnih podataka	Niski troškovi korišćenja interneta i kreiranja internet prodavnica

Tabela 1. Razlike između mobilne i elektronske trgovine



Kao što možemo da primetimo iz prethodne tabele, postoje značajne razlike između pojmova elektronske i mobilne trgovine. Elektronska trgovina se sprovodi posredstvom interneta putem kompjutera, laptopa, desktop računara, a mobilnu trgovinu je moguće obavljati korišćenjem interneta putem bežičnih ručnih uređaja kao što je mobilni telefon, tablet i sl. Mobilnu trgovinu je moguće upotrebljavati bez interneta, putem mobilnih aplikacija, dok je za korišćenje elektronske trgovine neophodan internet. Dostupnost mobilne trgovine ima široku rasprostranjenost zbog lakše prenosivosti, dimenzija i težine mobilnih uređaja, za razliku od elektronske trgovine čija je dostupnost ograničena. Upotreba mobilne trgovine je mnogo jednostavnija od elektronske zbog manje količine funkcija mobilnih uređaja i pojednostavljenih funkcija korisničkog interfejsa, što nije slučaj sa elektronskom trgovinom. Sa aspekta troškova, mobilna trgovina iziskuje više troškove zbog kreiranja različitih mobilnih aplikacija, kao i za korišćenje mobilnih podataka. Shodno tome, elektronska trgovina zahteva niže troškove zbog niskih troškova korišćenja interneta i kreiranja internet prodavnica.

3. PREDNOSTI I NEDOSTACI MOBILNOG POSLOVANJA

Razvoj mobilnog poslovanja uslovljeno je pre svega razvojem interneta i telekomunikacionih mreža koji su uticali na zastupljenost i popularnost mobilnih uređaja u odnosu na desktop računare. U vezi sa tim, postoje brojne prednosti mobilnog poslovanja, ali i nedostaci [6], [9], i to:

PREDNOSTI:

- ♦ mobilna pristupačnost – glavna prednost korišćenja mobilnih uređaja u poslovanju ogleda se u mobilnoj pristupačnosti, odnosno tehnologiji koja je dostupna svima;
- ♦ lokalizacija – prepoznavanje lokacije korisnika u svakom trenutku;
- ♦ mobilnost – omogućava pokretljivost, odnosno mogućnost izbora različitih lokacija prilikom obavljanja mobilnog poslovanja. Ujedno, m-poslovanje omogućava rad na daljinu (npr. rad od kuće);
- ♦ fleksibilnost – povezivanje mobilnih uređaja ili laptopa na internet zaposlenima omogućava veći stepen fleksibilnosti prilikom obavljanja poslovanja;

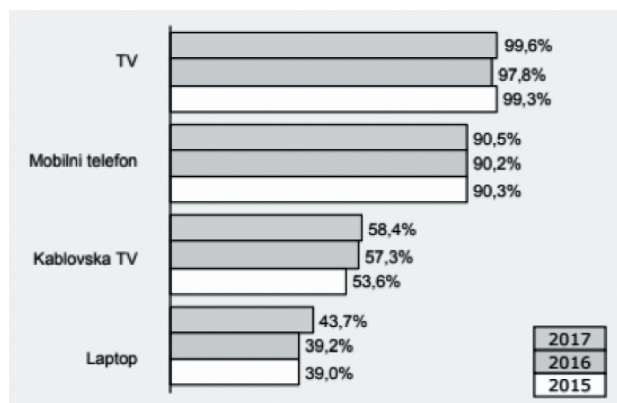
- ♦ poboljšana korisnička usluga – korišćenje mobilnih telefona u savremenim uslovima poslovanja, kao što je mobilno poslovanje, omogućava klijentima da lako dođu do potrebnih informacija;
- ♦ produktivnost – dostupnost i lakoća komunikacije mogu stvoriti vredne informacije, do kojih se teže dolazi u slučaju korišćenja drugih oblika poslovanja. U vezi sa tim, mobilni uređaji pružaju konstantan pristup komunikaciji. Takođe, mobilno poslovanje pruža mogućnost zaposlenima da samostalno organizuju i rasporede svoj radni dan, s ciljem poboljšanja produktivnosti i ispunjenja ciljeva i rokova;
- ♦ mobilno plaćanje – brz, jednostavan i siguran način plaćanja korišćenjem mobilnih telefona, odnosno mobilnih aplikacija.

NEDOSTACI:

- ♦ zamagljena linija između privatnog i poslovnog života – neprekidni telefonski pozivi mogu poremetiti privatni život zaposlenog prilikom obavljanja mobilnog poslovanja;
- ♦ aplikacije – stalno nadograđivanje aplikacija novim sadržajem, kao i tehničko ažuriranje, može oduzeti dosta vremena;
- ♦ mobilne platforme – mobilni uređaji se značajno razlikuju od računara i laptopova jer nemaju određeni standard, odnosno razlikuju se po oblicima i veličinama. Takođe, koriste različite operativne sisteme i pregledače;
- ♦ pravna pitanja – kao što je već pomenuto mobilno poslovanje vrši se pomoću mobilnih uređaja, međutim, zakon zabranjuje upotrebu ručnih telefona prilikom vožnje;
- ♦ troškovi – za pokretanje i vođenje mobilnog poslovanja javljaju se viši troškovi poslovanja u odnosu na elektronsko. Takođe, prednosti upotrebe mobilnih uređaja ujedno mogu biti i nedostaci mobilnog poslovanja jer se isti moraju obezbediti zaposlenima.

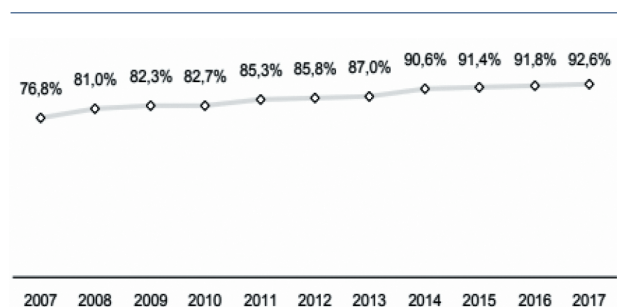
4. STATISTIKA

Sledeći statistički podaci ukazuju na relativno visoku upotrebu i zastupljenost mobilnih telefona u odnosu na uređaje koji su se koristili u domaćinstvima u 2017. godini na teritoriji Republike Srbije. Navedeni podaci predstavljaju osnovu za razvoj mobilnog poslovanja kao jednog od brzo rastućih sektora elektronskog poslovanja [10].



Slika 1. Uređaji zastupljeni u domaćinstvima [10]

Kada je u pitanju zastupljenost uređaja u domaćinstvima za 2017. godinu statistika je sledeća: 99,6% domaćinstava poseduje TV, 90,5% domaćinstava poseduje mobilni telefon, 58,4% poseduje kablovski TV, laptop uređaje poseduje 43,7% domaćinstava, što predstavlja povećanje od 4,5% u odnosu na 2016. godinu, a 4,7% u odnosu na 2015. godinu. U vezi sa tim, možemo da primetimo da je u poslednje tri godine mnogo istaknutija upotreba mobilnih telefona u odnosu na laptop računare, što može da ukaže na veću zastupljenost mobilnog poslovanja.



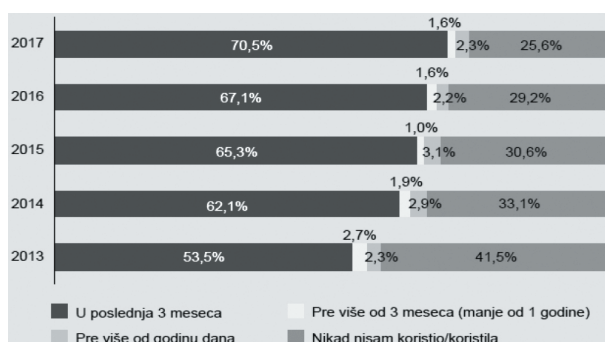
Slika 2. Upotreba mobilnog telefona [10]

U Republici Srbiji preko 4.946.000 lica koristi mobilni telefon, odnosno 92,6% stanovništva poseduje mobilni telefon prema podacima iz 2017. godine, dok za 2016. godinu navedeni podatak iznosi 91,8%. Statistički podaci pokazuju da preko 3.120.000 lica koristi računar svakog ili skoro svakog dana. U vezi sa tim, veća upotreba mobilnih telefona povećava mogućnost veće upotrebe istih prilikom obavljanja transakcija mobilnog poslovanja. Prema istraživanju Statističkog zavoda, preko 1.630.000 lica kupovalo je ili poručivalo robu/usluge putem interneta u poslednjih godinu dana.



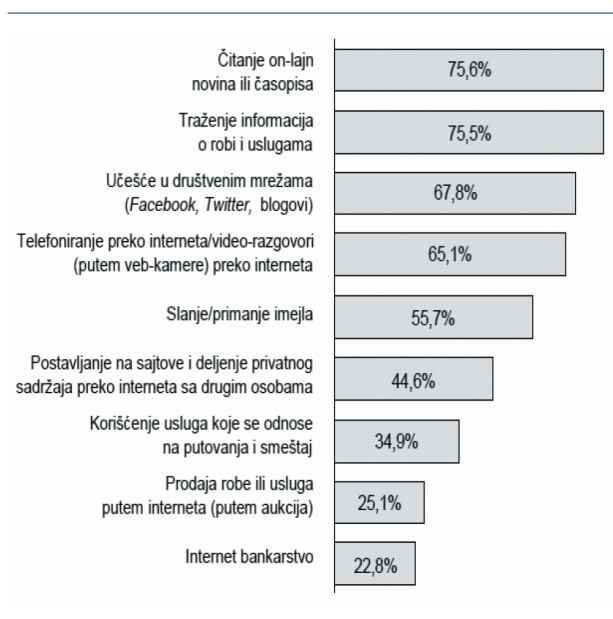
Slika 3. Upotreba mobilnih uređaja, prema polu i uzrastu [10]

Statistički podaci dalje pokazuju da muški pol procentualno koristi više mobilne uređaje u odnosu na ženski pol nezavisno od starosne dobi. Kada posmatramo starosnu dob u kojoj se najviše koriste mobilni uređaji u pitanju je period od 16 do 24 godine, što predstavlja dobru osnovu za implementaciju i dalji razvoj mobilnog poslovanja, jer su osobe pomenutog uzrasta najviše zainteresovane za kupovinu preko mobilnih uređaja. Istraživanja pokazuju da je mobilno poslovanje najviše rasprostranjeno u Sjedinjenim Američkim državama i Japanu, gde se najviše koristi od strane tinejdžera koji imaju sklonost ka impulsivnoj kupovini [11].



Slika 4. Kada ste poslednji put koristili internet? [10]

Na osnovu podataka Statističkog zavoda, uviđamo da se upotreba interneta značajno povećala u 2017. godini u odnosu na 2016. godinu. Procenat korisnika koji je u 2017. godini koristio internet iznosi 3,6% više nego u 2016. godini, odnosno 5% više kada posmatramo 2015. godinu. Kada uzmemo u obzir i vremensko razdoblje u kojem su korisnici koristili internet uočavamo da je 70, 5% korisnika Republike Srbije koristilo internet u poslednja tri meseca. Važno je napomenuti da na osnovu istraživanja Statističkog zavoda, čak 25,6% korisnika nikada nije upotrebljavalo internet. Ujedno, pomenuta činjenica daje prostor za razvoj mobilnog poslovanja na teritoriji države Republike Srbije.



Slika. 5 tipovi korišćenja interneta (u privatne svrhe) u poslednja tri meseca [10]

Na osnovu statističkih podataka 90,6% korisnika u uzrastu od 16 do 24 godine internet koristi za razne naloge na društvenim mrežama (npr. Facebook, Twitter), odnosno ukupno učešće primene interneta na društvenim mrežama iznosi 67,8%. Samim tim, navedeni podaci predstavljaju dobru osnovu za razvoj mobilnog poslovanja. Shodno tome, potrebno je staviti akcenat na oglašavanje mobilnog poslovanja putem društvenih mreža, na taj način bi se usmerila sva pažnja na buduće korisnike mobilnog poslovanja. U vezi sa tim, povećao bi se i procenat traženja informacija o proizvodima i uslugama posredstvom interneta, koji je u 2017. godini iznosio 75,5%. Veći broj informisanih korisnika uticao bi da se količina izvršenih transakcija mobilne trgovine poveća.

Na teritoriji Republike Srbije m-poslovanje se najviše koristi prilikom plaćanja parking usluga, raznovrsnih računa, ulaznica za manifestacije, kao i usluge hotelijerstva. Takođe, važno je napomenuti da je m-poslovanje u najvećoj meri zastupljeno u bankarskom sektoru [11].

5. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Mobilno poslovanje je danas veliki eksperiment kako za kompanije koje ga prihvataju u cilju pružanja svojih proizvoda i usluga, tako i za korisnike koji ga primenjuju za obavljanje svojih svakodnevni kupovnih transakcija posredstvom mobilnih uređaja. Pored svih prepreka i nedostataka koje iziskuje mobilno poslovanje,

korisnici ga rado prihvataju i primenjuju zbog svoje jednostavnosti, mobilnosti i malih ulaganja u odnosu na ostale elektronske tehnologije.

Mobilno poslovanje u Republici Srbiji predstavlja brzo rastući trend s obzirom na popularnost, široku rasprostranjenost i upotrebu pametnih telefona, kao i tablet računara. Statistički podaci pokazuju da 92,6% stanovništva poseduje mobilni telefon, koji su najviše upotrebljavani od strane korisnika između 16 i 24 godina. Kako se m-poslovanje najviše vezuje za impulsivnu kupovinu, upravo područje Republike Srbije predstavlja dobru osnovu za integraciju mobilnog poslovanja. Iz tog razloga važno je da buduće generacije budu upućene u način funkcionisanja m-poslovanja, kao i njegovu široku upotrebu u svakodnevnom životu. Cilj rada je da se istaknu prednosti pomenutog savremenog trenda poslovanja koji je u ekspanziji kako u svetu tako i u Republici Srbiji, a samim tim i da ukaže na postojanje osnove za integraciju mobilnog poslovanja.

LITERATURA

- [1] Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju, ("Sl. glasnik RS", br. 94/2017. (2017).
- [2] Stojanović, Z. B., & Dušan, S. R. (2015). Aplikacije m-poslovanja. Tehnika, 870-876.
- [3] The portal for statistics. (2018). Statista. Retrieved 03 31, 2018, from E-commerce worldwide - Statistics & Facts: <https://www.statista.com/topics/871/online-shopping/>
- [4] Kovačević, V. (2017). GM Business. Retrieved 03 31, 2017, from Mobilno poslovanje: <http://gmbusiness.biz/2017/01/27/mobilno-poslovanje/>.
- [5] Hosting Facts. (2017). Best Web Hosting in 2018 Reviews&Comparison. Retrieved 03 31, 2017, from Internet Stats & Facts for 2017: <https://hostingfacts.com/internet-facts-stats-2016/>
- [6] Ranković, V., & Rejman Petrović, D. (2018). Mobilno računovodstvo. Informacione tehnologije .
- [7] Đurić, L., & Gligorić, M. (2017, 04 21). Poverenje potrošača u elektronskoj trgovini: Oznaka poverenja (E -Trustmark) u Republici Srbiji. Sinteza - Book of proceedings 2017. Univerzitet Singidunum.
- [8] Simi Cart M - Commerce Blog. (2015). Simi Cart M - Commerce Blog. Retrieved from 11 key differences between E-commerce and M-commerce: <https://www.simicart.com/blog/differences-between-E-commerce-and-M-commerce/>



- [9] Stojanović, Z. (2017). Mobilno poslovanje. Retrieved from Mobilno poslovanje kao globalni trend: www.academia.edu/8021690/Mobilno_poslovanje
- [10] Republički zavod za statistiku . (2017). Upotreba informaciono - komunikacionih tehnologija u Republici Srbiji, 2017.
- [11] Simić, S. (2018). Poslovna informatika. Retrieved from Uvod u elektronsko poslovanje (E - poslovanje):<http://poslovnainformatika.rs/elektronsko-poslovanje/e-poslovanje-uvod/>